ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОЕКТ «СОЗДАНИЕ НОВОЙ МОДЕЛИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩЕЙ ПЕРВИЧНУЮ МЕДИКО-САНИТАРНУЮ ПОМОЩЬ»

Докладчик: заведующая поликлиникой №4
Трушина О.А.

Нормативное регулирование проекта

Приказ ГБУЗ «Городская поликлиника» № 21-л от 08.02.2018 «Об организации работы по созданию новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в поликлиниках ГБУЗ «Городская поликлиника»

Приказ ГБУЗ «Городская поликлиника» № 40-л/1 от 04.04.2018г. «О создании рабочих групп в поликлиниках ГБУЗ «городская поликлиника» по внедрению проекта новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в поликлиниках ГБУЗ Городская поликлиника»

Тактический план реализации федерального проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

Дорожная карта реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» Пензенская область

Обучение в рамках проекта

№ 6	Период обучения	Организация, проводившая обучение	Категория персонала	Количество сотрудников, прошедших обучение	
				Количество	%*
1	20.02.17-27.06.18	Рязанский государственный медицинский университет им.акад. И.П.Павлова	Мед. регистраторы	6	100
2	28.05.18-31.05.18	Рязанский государственный медицинский университет им.акад. И.П.Павлова	Заведующая поликлиникой № 4	1	
3		ПРЕДПРИЯТИЕ ГОСКОРПОРАЦИИ "РОСАТОМ« Г. ЗАРЕЧНЫЙ	Заведующая поликлиникой № 4	1	100
4		ПРЕДПРИЯТИЕ ГОСКОРПОРАЦИИ "РОСАТОМ« Г. ЗАРЕЧНЫЙ	Старшая медицинская сестра поликлиники № 4	1	100
5		ПРЕДПРИЯТИЕ ГОСКОРПОРАЦИИ "РОСАТОМ« Г. ЗАРЕЧНЫЙ	Медицинские регистраторы	5	83
6		КАСКАДНОЕ ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ ПОЛИКЛИНИКИ № 4	Врачи, медицинские сестры, медицинские регистраторы	45	

Рабочая группа

Лидер проекта

- Трушина О.А., заведующая поликлиникой № 4

Сотрудники рабочей группы

- Андрейчева О.И., зав. отделением ВОП
- Смятцкая А.В., старшая мед. сестра поликлиники № 4
- Малашина С.А., старшая мед. сестра отделения ВОП
- Кошина М.А., администратор
- Мальчовецкая К.И., врач-невролог
- Шевионкова О.А., мед. сестра врача-кардиолога

Сводный анализ проектов, реализуемых в медицинских организациях

Направления, выбранные для реализации в рамках приоритетного проекта

- Открытая регистратура и новая организация пространства.

- Организация работы процедурного кабинета и оптимизация забора крови в процедурном кабинете.

- Оптимизация второго этапа диспансеризации путем доступности инструментальных методов исследования, в частности ФКС.

- Оптимизация работы рентгенологического кабинета.

Перечень основных проблем

Основные проблемы, обозначенные сотрудниками

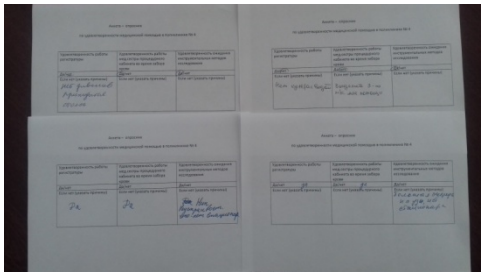
- Большой процент устаревшей компьютерной техники.
- Нет инфоматов.
- Постоянное «зависание» операционной системы.
- Неудобное рабочее место у сотрудника регистратуры.
- Отсутствие картохранилища для хранения амбулаторных карт.
- Отсутствие электронной записи на лабораторное исследование.

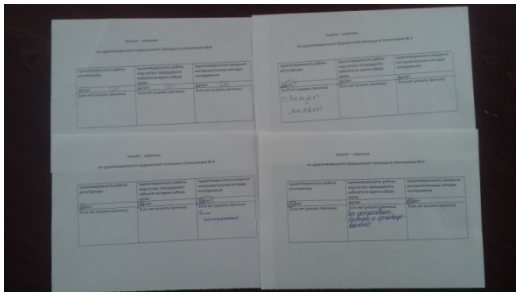
Основные проблемы, обозначенные пациентами

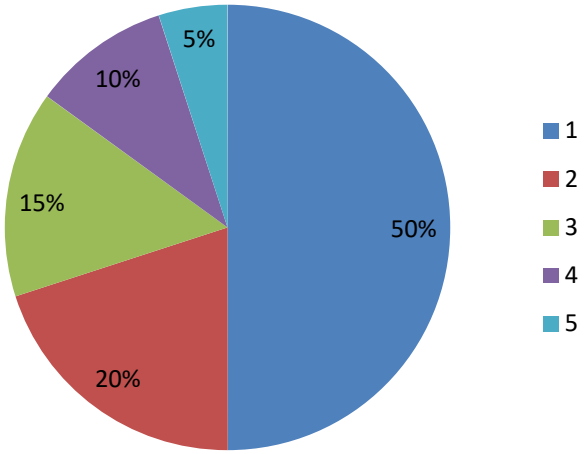
- Организовать дневной стационар.
- Укомплектовать всеми узкими специалистами поликлинику №4.
- Нехватка регистраторов для обслуживания большого потока пациентов.
- Большие очереди для сдачи анализов крови (разобщенность забора крови капиллярной и венозной).
- Создание комфортных условий для пациентов.
- Неудобный доступ в поликлинику для лиц с ограниченными возможностями.
- Неудобные стойки в регистратуре.
- Длительное ожидание инструментальных методов исследования, в частности ФКС при прохождении 2 этапа диспансеризации.

Сводный анализ проблем

1. Организовать дневной стационар
2. Укомплектовать всеми узкими специалистами поликлинику №4.
3. Создание комфортных условия для пациентов.
4. Длительное ожидание инструментальных методов исследования, в частности ФКС при прохождении 2 этапа диспансеризации.
5. Неудобный доступ в поликлинику для лиц с ограниченными возможностями.







Определение основных показателей проекта

Перечень реализуемых проектов Поликлиника

Субъект РФ	Наименование медицинской организации	Наименование проекта	Текущее состояние			Целевое состояние			Примечание
			Время цикла (ВЦ), сек.	Время создания ценности (ВСЦ), сек.	Коэф., %	Время цикла (ВЦ), сек.	Время создания ценности (ВСЦ), сек.	Коэф., %	
	Поликлиника № 4	1. Открытая регистратура и новая организация пространства	1200-1500	600-900	0,5-0,75%	600	180	0,3%	
		2.Оптимизация забора крови	2400-1800	1200-1500	0,5-0,8%	900-1200	600-900	0,6-0,75%	
		3.Оптимизация второго этапа диспансеризации путем доступности инструментальных методов исследования, в частности ФКС	60 дней	20 дней	0,3%	14 дней	10 дней	0,71%	
		4.Оптимизация работы рентгенологического кабинета	3600	1800	0,5%	1500	900	0,5%	

Определение основных показателей проекта

Открытая регистратура и новая организация пространства

Показатель	Исходное значение	Целевое значение
Время, затраченное посетителями для получения информации в регистратуре		
1. Запись на прием к врачу	5 - 25 мин.	3 – 8 мин.
2. Выписка больничного листа	15 – 35 мин.	до 15 мин.
3. Получение справочной информации	5 – 20 мин.	3 – 5 мин.
4. Время, затраченное на получение мед.помощи инвалидами-колясочниками	40 мин.	до 15 мин.

Определение основных показателей проекта

Организация работы процедурного кабинета и оптимизация забора крови в процедурном кабинете.

Показатель	Исходное значение	Целевое значение
Количество пациентов в смену	60 чел	90 чел
ВПП	30-40 мин	15 мин
Количество рабочих мест медсестер	1	2
Количество рабочих мест операторов	1	1
Количество пациентов в смену на 1 медсестру	60 чел	45 чел
Время цикла лимитирующей операции (работа медсестры)	235 сек	194 сек
Перемещений медсестры м в смену	150	исключены

Определение основных показателей проекта

Оптимизация второго этапа диспансеризации путем доступности инструментальных методов исследования, в частности ФКС

Показатели	Исходное значение	Целевое значение
1. Время ожидания ФКС для пациентов, проходящих 2 этап диспансеризации (в случае выявления положительной реакции на скрытую кровь, в случае выявления анемии без отсутствия жалоб).	2 месяца	20-30 дней
2. Медицинская организация, проводящая ФКС в рамках 2 этапа диспансеризации.	Медицинский центр «Здоровье» (Ново-Терновская, 1)	ГБУЗ «Городская поликлиника» Поликлиника № 4
3. Снижение материальных затрат при проведении ФКС	Заключение прямых договоров с мед. Центром « Здоровье» и возмещение денежных средств за каждое проведенное обследование.	-

Определение основных показателей проекта

Оптимизация работы рентгенологического кабинета.

Показатель	Исходное значение	Целевое значение
1. Длительность ожидания планового рентгенологического исследования	1,5 мес.	14 дней
2. Сокращение времени, потраченное пациентом для проведения рентгенологического исследования, учитывая время ожидания в очереди у кабинета.	1,5 часа	20-25 мин.
3. Исключение двойного посещения рентген. кабинета пациентами.(день записи и день исследования).	Поток пациентов самотеком.	Введение направлений для поликлиник и квотирование в электронной системе.
4.Неравномерная нагрузка на рентгенкабинет при двухсменном режиме работы.	70 % пациентов обследуются в первую смену, 30 % пациентов – во вторую смену.	Введение квотирования в электронной системе.
5. Неоправданное назначение рентгенологического исследования органов грудной клетки врачами.	Из всех пациентов , направленные на рентгенологич. исследование органов грудной клетки, 20 % нуждаются в проведении данного метода обследования. (80% пациентам показано флюорографическое обследование).	Ознакомление врачей с порядком направления пациентов на рентгенологическое и флюорографическое обследование.

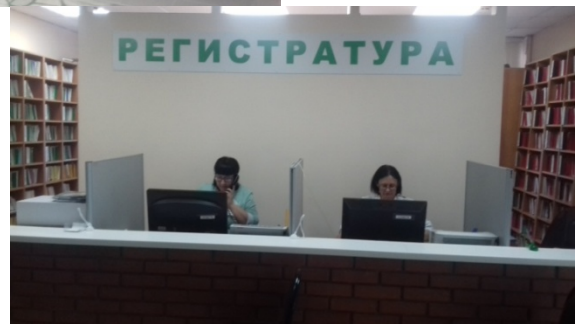
Направление № 1, алгоритм решения проблем

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
Большие очереди	Увеличить количество «окон» в регистратуре с 2 до 3.	Оптимизация работы регистраторов. Выдача листков нетрудоспособности в электронном виде в специально отведенном окне. Сокращение времени обслуживания в регистратуре с 35 мин. до 15 мин.
Нет разделения потока пациентов на больных и здоровых	Открытие «стола справок» на 1 этаже рядом с регистратурой.	Распределение потока пациентов.
Отсутствие комфортных условий для пациентов	Расширение площади холла до 45,6 кв.м. (организация посадочных мест для пациентов, перенос картохранилища, установка куллера с водой, установка инфоматов.	Комфортные условия пребывания пациентов в регистратуре. Открытая регистратура.
Неполная визуализация маршрутов	Разработать внешние указатели, вывески. Дополнить информационные стенды. Нанести разметку внутри поликлиники.	Сокращение времени пребывания пациентов в поликлинике и сокращение излишних перемещений пациентов.
Недостаточно условий при оказании медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями.	Выделить специальный кабинет для ивалидов-колясочников на 1 этаже поликлиники. Установить сигнальную кнопку – вызова на входе в поликлинику. Монтаж доступных входных дверей.	Доступность получения медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями и создание комфортных условий пребывания их в поликлинике.

Направление № 1, «было-стало»

БЫЛО

СТАЛО



Направление № 2, алгоритм решения проблем

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
1. Не все результаты анализов востребованы впоследствии врачами. Дублирующиеся анализы (например, группа крови)	Корректировка стандартов, исключающая дублирование анализов на различных этапах работы с пациентом	Снижение объема назначаемых анализов на 15 %
2. Живая очередь 35-40 человек, нервозность, недовольство	Снижение пациентов по живой очереди	Сокращение времени ожидания пациентом с 40 до 15 минут. Повышение удовлетворенности пациентов
3. Отсутствие светового сигнала вызова на входе в процедурный кабинет.	Установлен световой сигнал	
4. Медсестра занимается не лечебной функцией	Стандартизация работы медсестры, предусматривающее рациональное размещение мед. инструмента в рабочей зоне	Равномерная загрузка медсестер на 100 % + 12 % пропускной способности потока .
5. Несколько журналов с частично дублирующейся информацией	Исключение дублирования информации за счет заведения единого журнала	
6. Потери на перемещения – 150 м в смену каждой медсестрой	Перепланировка помещения и рабочих мест, исключающая перемещения медсестры	
7. Пациенту сложно подойти к месту забора крови, обходит чистую зону	Обеспечение простого доступа к месту забора крови пациента	
8. Невозможность обеспечить пропускную способность в 90 человек, даже после улучшений	Организация 2-го рабочего места, перепланировка под 2 рабочих места, (дополнительный стол для забора крови, приобретение стула донора).	Повышение выработки медсестры на 40 %

Направление № 2, «было-стало»

БЫЛО

СТАЛО

Направление № 3, алгоритм решения проблем

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
Низкая доступность инструментальных методов 2 этапа диспансеризации, в частности ФКС	Организовать в поликлинике кабинет для проведения фиброколоноскопии. Провести текущий ремонт.	Сокращение протяженности маршрута, движения пациента при прохождении 2 этапа диспансеризации.
Длительное время ожидания пациентами инструментальных методов исследования, в частности ФКС до 2 месяцев (в случае выявления у пациентов положительной реакции на скрытую кровь, в случае выявления анемии без отсутствия жалоб)	Организовать проведение ФКС на базе поликлиники № 4	Сокращение времени прохождения 2 этапа диспансеризации пациентам, которым необходимо проведение ФКС.
Неоправданно высокая частота посещения поликлиник пациентами для выполнения отдельных методов 2 этапа диспансеризации	Закупка двух аппаратов для проведения ФКС.	Увеличение потока обследованных пациентов
Достижение индикатива онкозапущенности и смертности по колоректальному раку	Подготовить квалифицированных специалистов для проведения данного метода обследования	Достигнуть индикатива показателя онкозапущенности и смертности по колоректальному раку.

Направление № 3, «было-стало»

БЫЛО

СТАЛО

Направление № 4, алгоритм решения проблем

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
1. Длительность ожидания планового рентгенологического исследования	Введение направлений для поликлиник и квотирование в электронной системе.	Сокращение времени ожидания до 14 дней
2. Сокращение времени, потраченное пациентом для проведения рентгенологического исследования, учитывая время ожидания в очереди у кабинета.	Введение направлений для поликлиник и квотирование в электронной системе	Сокращение времени ожидания до 20-25 мин.
3. Исключение двойного посещения рентген. кабинета пациентами.(день записи и день исследования).	Введение направлений для поликлиник и квотирование в электронной системе	Введение направлений для поликлиник и квотирование в электронной системе.
4.Неравномерная нагрузка на рентгенкабинет при двухсменном режиме работы.	квотирование в электронной системе	Введение квотирования в электронной системе.
5. Неоправданное назначение рентгенологического исследования органов грудной клетки врачами.	Ознакомление врачей с порядком направления пациентов на рентгенологическое и флюорографическое обследование	Ознакомление врачей с порядком направления пациентов на рентгенологическое и флюорографическое обследование.

Направление № 4, «было-стало»

БЫЛО

СТАЛО

Итоги, I квартал 2018 года

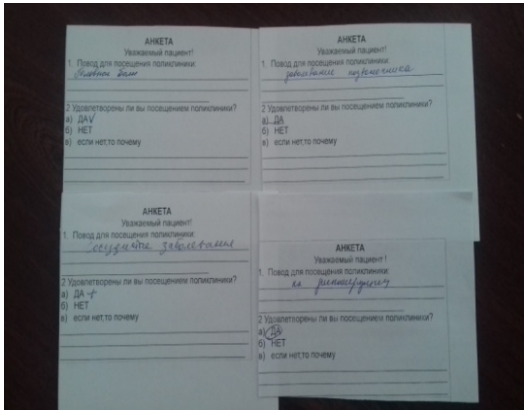
Направление № 1. Открытая регистратура и новая организация пространства	1. Уменьшилось время пребывания пациента в регистратуре до получения услуги.	В 2 раза (до10-20 мин)
Направление № 2. Организация работы процедурного кабинета и оптимизация забора крови в процедурном кабинете.	2. Увеличение количества пациентов в смену в процедурном кабинете.	На 30 % (до 80 чел)
	3. Сокращение времени, потраченное пациентом для сдачи анализов крови в процедурном кабинете (БАК+ОАК)	в 1,5 раза (до 20-25 мин)
Направление № 3. Оптимизация второго этапа диспансеризации путем доступности инструментальных методов исследования, в частности ФКС.	4 Время ожидания ФКС для пациентов, проходящих 2 этап диспансеризации	2 месяца
Направление № 4. Оптимизация работы рентгенологического кабинета.	5. Уменьшение длительности ожидания планового рентгенологического исследования	до 1 месяца

Информационная кампания

1. Проведено обучающих семинаров с сотрудниками поликлиники за I квартал – 4; за II квартал – 6.
2. Во II квартале 2018 г. проведен конкурс на звание: самого вежливого и доброжелательного регистратора поликлиники № 4.
3. На сайте медицинской организации размещены итоги конкурсов:

- Самый вежливый и доброжелательный мед.регистратор поликлиники № 4.
- Во II квартале 2018 г. проведен мониторинг контроля организации кабинетов по системе 5 «С». Итоги мониторинга размещены в комнате ОБЕЯ (кабинет профилактики, кабинет врача-ВОП(доктор Исаева И.Н. и м/с Курылева Ю.В, отвечают требованиям организации)

4. Непрерывное проведение анкетирования среди пациентов с целью выявления проблемных моментов, немедленного реагирования, выяснения коренных причин их возникновения, путей решения для создания комфортной среды, доступности получения помощи и доброжелательного отношения к пациентам.



Итоги работы II квартала 2018 года

Направление № 1. Открытая регистратура и новая организация пространства	1. Уменьшить время пребывания пациента в регистратуре до получения услуги	до 5-15 мин
Направление № 2. Организация работы процедурного кабинета и оптимизация забора крови в процедурном кабинете.	2. Увеличение количества пациентов в смену в процедурном кабинете.	до 90 чел.
	3. Сокращение времени, потраченное пациентом для сдачи анализов крови в процедурном кабинете.	до 15 мин.
Направление № 3. Оптимизация второго этапа диспансеризации путем доступности инструментальных методов исследования, в частности ФКС.	4. Уменьшение времени ожидания ФКС для пациентов, проходящих 2 этап диспансеризации	до 20-30 дней
Направление № 4. Оптимизация работы рентгенологического кабинета.	5. Уменьшение длительности ожидания планового рентгенологического исследования	до 14 дней.

Новые направления реализации проекта

1. Реализация выбранных направлений, дальнейшее совершенствование.
2. Открытие кабинета врача- колопроктолога.
3. Оптимизация проведения маммографического исследования.

Перечень основных проблем

1. Отсутствие врача-колопроктолога в ГБУЗ «Городская поликлиника».
2. Длительные сроки ожидания записи на консультацию в Диагностический центр областной больницы им. Бурденко.
3. Длительное ожидание маммографического исследования при прохождении диспансеризации и профилактических осмотров.

Открытие кабинета врача- колопроктолога

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
1. Низкая доступность для пациентов городской поликлиники в консультативной помощи врача-проктолога.	Открытие кабинета врача-колопроктолога	Сокращение протяженности маршрута для проведения консультации врача-колопроктолога.
2. Длительное время ожидания получения консультации врача-колопроктолога.	Подготовка квалифицированного специалиста	Сокращение времени для получения пациентами квалифицированной помощи.
3. Превышение индикатива онкозапущенности и смертности по колоректальному раку.		Достижение индикативных показателей онкозапущенности по колоректальному раку.

Открытие кабинета врача- колопроктолога

Показатель	Исходное значение	Целевое значение
1. Длительное ожидание консультации врача-колопроктолога	2-3 месяца (запись велась в Диагностический центр областной больницы им. Бурденко)	14 дней
2. Сокращение времени, потраченное пациентами для проведения консультации врача-колопроктолога.	Отдаленность в проведении консультации (Диагностический центр областной больницы им. Бурденко)	Консультация специалистом в поликлинике № 4. Увеличение потока пациентов в получении консультации.

Открытие кабинета врача-колонопроктолога, «было-стало»

БЫЛО

СТАЛО

Оптимизация потока направления пациентов на маммографическое исследование

ПРОБЛЕМА	Мероприятия для решения проблемы	ИТОГИ
1. Низкая доступность инструментальных методов, в частности маммографического исследования.	Квотирование направлений маммографического исследования в поликлинике № 3.	Сокращение времени при прохождении диспансеризации, целевой диспансеризации и профосмотра.
2. Длительное время ожидания пациентами маммографического исследования.	Организован кабинет маммографического исследования в поликлинике № 3 по ул. Светлая, 1.	Увеличение потока обследованных пациентов.
3. Повышение индикатива онкозапущенности и смертности от заболеваний молочной железы.		Достижение индикативных показателей онкозапущенности и смертности по раку молочных желез.

Оптимизация потока направления пациентов на маммографическое исследование

Показатель	Исходное значение	Целевое значение
1. Длительность ожидания маммографического исследования	1 месяц	1-5 дней
2. Сокращение времени, потраченное пациентами для проведения маммографического исследования (учитывая время, ожидания в очереди у кабинета).	1-1,5 часа	10 -12 минут

ГБУЗ «Городская поликлиника»
Поликлиника № 4

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!